

Mediation op school

Aan de slag met 21e-eeuwse
vaardigheden

Michiel Hulsbergen en
Rola Hulsbergen-Paanakker

Boom

Inhoud

Inleiding	7
1 Het belang van mediation	11
2 21e-eeuwse vaardigheden	17
3 Conflicten en de rol van de mediator	21
4 Hoe scout je een leerlingmediator?	37
5 Communicatiemodellen	41
6 Gesprekstechnieken	53
7 Het opzetten van een mediationteam	67
8 De procedure van mediation	81
9 Een positief schoolklimaat	117
Conclusie	127
Dankwoord	129
Literatuur	131
Bijlagen	
Bijlage 1 Checklist: de eigenschappen van een mediator	135
Bijlage 2 Extra oefeningen: rollenspellen	137
Bijlage 3 Evaluatieformulier mediation	157
Over de auteurs	159

Inleiding

We leven in een wereld waarin communicatie van groot belang is. Het is daarom noodzakelijk dat kinderen ook op school de kennis en vaardigheden ontwikkelen die zij als wereldburger moeten kunnen inzetten.

Dit boek gaat over 21e-eeuwse vaardigheden, zoals sociale vaardigheden, probleemoplosvaardigheden en *peermediation*: bemiddeling door leerlingen bij conflicten op school tussen leerlingen onderling. Het bevat theoretische achtergronden bij communicatie en informatie over de toepassing in de praktijk en is onmisbaar voor docenten en andere betrokkenen. In het boek zijn verder veel voorbeelden en oefensituaties opgenomen.

Mediation op school stelt je in staat je kennis en inzicht te verdiepen en zo jongeren te helpen vat te krijgen op hun eigen emoties en hun impulsen. Daardoor krijgen zij begrip voor de achtergronden van het gedrag van anderen en de emoties die spelen in conflictsituaties. Ze leren er zodanig mee om te gaan dat tegenstellingen tussen ruziemakers worden overbrugd en conflicten worden opgelost.

Conflicten zijn van alle tijden. Waar mensen samenleven, ontstaan ook meningsverschillen. Als iemand weinig inzicht heeft in de achtergrond van zijn eigen gedrag, is begrip voor het gedrag van een ander moeilijk en is een oplossing ver weg. Niet voor niets werd de uitdrukking 'Ken uzelve' al in de Griekse oudheid beschouwd als voorwaarde voor levenskunst. Het stond op de tempel van Apollo,

waarin het orakel van Delphi zich bevond. Het 'Ken uzelve' is een aansporing tot inzicht in de eigen emoties en het controleren ervan.

De meeste mensen hebben een hekel aan ruzie en zullen daarom alles doen om conflicten te voorkomen. Soms lukt dat niet, lopen de emoties hoog op en hebben de betrokkenen zichzelf niet goed onder controle, waardoor ze gaan schelden of zelfs overgaan tot fysiek geweld. Het wordt dan lastig de blik op de lange termijn te houden en het verstand te gebruiken. Heftige emoties kunnen leiden tot agressie en agressie leidt nooit tot een duurzame oplossing.

De laatste tientallen jaren is het inzicht in conflicten en hoe emoties ons gedrag sturen sterk gegroeid. Er is veel onderzoek naar gedaan, onder andere in het kader van de geestelijke gezondheidszorg, maar ook met het oog op een meer gericht personeelsbeleid (humanresourcesmanagement). We zijn ons er steeds beter van bewust dat verschillen een bron van conflicten kunnen zijn als we niet weten hoe we ze moeten hanteren. En zelfs als we daar wel een beeld van hebben, kan het wenselijk zijn een bemiddelaar – oftewel 'mediator' – in de arm te nemen, omdat escalatie niet altijd kan worden voorkomen.

Mediators zijn overal. Naast mediators bij conflicten op scholen zijn er bijvoorbeeld buurtbemiddelaars¹, die bemiddelen bij problemen tussen burens. Er zijn professionele mediators voor allerlei conflicten, van scheidingen tot zakelijke geschillen en bij contact tussen daders en slachtoffers. En op wereldniveau proberen diplomaten en de Verenigde Naties het sociale verkeer tussen landen goed te laten verlopen.

Wij gaan ervan uit dat iedereen die kiest voor een prettige leef- en werkomgeving conflicten wil voorkomen en ze wil beëindigen als ze zich voordoen. Als er verschillende partijen bij betrokken zijn, is het vaak een kwestie van bemiddelen. Niet iedereen is daartoe van

1 Buurtbemiddeling is een service die in toenemende mate wordt verleend door gemeentelijke overheden. Zij maken gebruik van getrainde vrijwilligers om te bemiddelen bij conflicten tussen burens.

nature in staat, maar iedereen kan het leren. Er bestaat een reeks specifieke vaardigheden die mensen kunnen ontwikkelen om effectiever te kunnen bemiddelen. Deze vaardigheden zijn voor de opleiding van huidige en toekomstige leerlingen tot wereldburgers van groot belang. Hoe meer we mensen met andere achtergronden tegenkomen, hoe meer nieuwe ideeën ontstaan, maar ook hoe meer misverstanden en conflicten we kunnen verwachten. Ieder mens heeft daar een rol in. Daarom verdient mediation een plek in het curriculum van het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs: als onderdeel van burgerschapsvorming.

Zowel leerlingen in het voortgezet onderwijs, als leerlingen van groep zeven en acht van het primair onderwijs kunnen tot peermediator worden opgeleid. Peermediators worden begeleid door een of meerdere coaches, docenten die zich speciaal in dit thema hebben verdiept. De leerlingen leren onderhandelen en sociaal vaardig handelen, ze leren omgaan met emoties van anderen, maar ook met emoties van zichzelf. Zo ontwikkelen zij, bewust en onbewust, hun 21e-eeuwse vaardigheden, in het bijzonder voor wat betreft empathisch vermogen en oplossingsgerichtheid. Daarmee werken ze aan zichzelf als individu én als vaardig lid van de wereldgemeenschap. Met dit boek kun je als docent aan de slag om leerlingen op te leiden tot peermediator. Daarmee leg je de basis voor een generatie die denkt in termen van oplossingen voor (wereld)problemen in plaats van in termen van 'wij' en 'zij'.

Voor het opleiden van zevende en achtstegroepers en brugklassers tot peermediator wordt van de docent een extra inspanning verwacht, omdat kinderen op deze leeftijd vaak erg onzeker zijn. In alle gevallen is het van belang dat docenten die zich gaan bezighouden met peermediation beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om als coach van peermediators op te treden.

De meeste scholen die peermediation opzetten, kiezen er in eerste instantie voor een externe deskundige in te huren voor het opleiden van enkele docenten tot coach en voor het opleiden van de eerste

leerlingen tot mediators. In een latere fase, als de school enige ervaring heeft opgedaan, kunnen de opgeleide docenten, maar ook de opgeleide leerlingen, de opleiding van leerlingen tot peermediator op zich nemen.

Ons boek kan dienstdoen als studieboek én als referentiekader voor docenten op alle types scholen die zich met peermediation en 21e-eeuwse vaardigheden willen bezighouden. Bovendien kan het worden gebruikt als studiemateriaal voor bovenbouwleerlingen in het kader van burgerschapsvorming. Het gaat dan met name om het verkrijgen van kennis met betrekking tot emoties, communicatie en gedrag en het oefenen hiermee in de les met behulp van rolspel (zie Bijlage 2). Oefening baart kunst!

Met het oog op het leesgemak hebben we het in dit boek steeds over 'hij', maar waar 'hij' staat, kan uiteraard ook 'zij' gelezen worden.

Michiel Hulsbergen (psycholoog) en Rola Hulsbergen-Paanakker (oud-rector en onderwijsadviseur)

1 Het belang van mediation

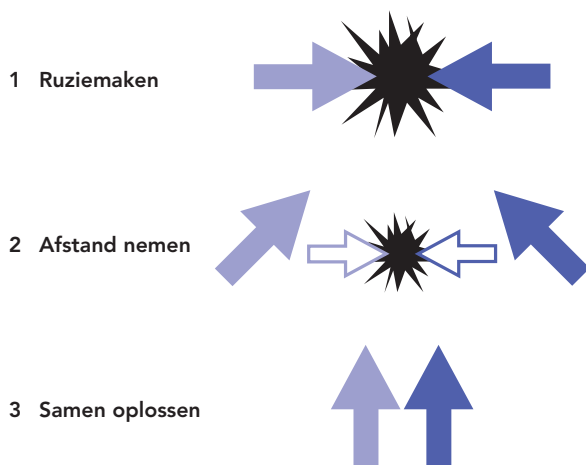
‘Mediation’ is het Engelse woord voor ‘bemiddelen’. Bemiddelen is andere mensen helpen met het vinden van een oplossing voor onderlinge tegenstellingen. Wanneer mensen ruzie hebben, zijn ze vaak niet goed in staat om aan te geven wat er precies aan de hand is. Meestal zijn de verhalen gekleurd: mensen zien vooral wat hun is aangedaan en hoe onterecht dat is geweest. In een conflict hebben de verschillende partijen hun eigen indrukken en ligt de waarheid meestal ergens in het midden. Wanneer de partijen zouden begrijpen hoe de andere partij het probleem ziet, ligt een redelijke oplossing vaak binnen handbereik.

Een mediator kan ervoor zorgen dat een oplossing door de conflictpartijen als een reële mogelijkheid wordt beschouwd. Dat bereik je echter niet door de partijen te zeggen wat ze moeten doen. Zij zullen een oplossing pas écht accepteren als ze er zelf over hebben nagedacht.

De methode van leerlingbemiddeling in dit boek kent een lange voorgeschiedenis. Sinds mensenheugenis wordt er bemiddeld. Een beroemd voorbeeld is de Vrede van Utrecht in 1713, waarbij diplomaten van Europese grootmachten door overleg een einde maakten aan jaren van verwoestende oorlogen en godsdienstvervolging. Maar zelfs apen bemiddelen. Zoals de beroemde Nederlandse primatoloog Frans de Waal (1981, 2013) in zijn boeken over chimpansees duidelijk maakt, is verzoenen niet alleen maar iets menselijks.

Onze methode van peermediation is vooral geïnspireerd door ideeën die in de Verenigde Staten zijn ontwikkeld. Mede daarom

gebruiken we voor deze methode de Engelse naam: mediation, de rechtstreekse vertaling van het woord 'bemiddeling'. Begin jaren tachtig van de vorige eeuw begon daar het Harvard Negotiation Project (Fisher, Ury & Patton, 1981; 2003) om uit te zoeken wat de beste aanpak is als mensen een conflict met elkaar hebben. Het werk van de onderzoekers maakte duidelijk dat conflicten een kwestie zijn van 'belangen'. De vraag is hoe belangrijk de ingebrachte kwesties zijn voor de verschillende partijen en hoe deze met elkaar kunnen worden verenigd, wat in feite betekent dat een puzzel moet worden opgelost. De resultaten die met het project werden geboekt, zijn over de hele wereld gebruikt om conflicten gemakkelijker en beter te kunnen oplossen.



Figuur 1 Van ruziemaken naar problemen oplossen

De doelen van mediation

Mediation is het gehele traject van het uitzoeken wat er precies in een conflict speelt tot aan het met elkaar in gesprek brengen van de partijen om ze samen tot een oplossing te laten komen. In principe heeft mediation de volgende doelen:

- de emoties die invloed hebben op het conflict een plaats geven;
- boven tafel brengen wat voor beide partijen in dit conflict belangrijk is;
- de conflictpartijen inzicht geven in wat er bij de ander speelt en waarom dat zo is;
- de conflictpartijen met elkaar in gesprek brengen over een oplossing waar ze allebei achter staan;
- eventuele tijdens het conflict ontstane schade herstellen.

Waarom mediation op school?

Polarisatie op een school is zeer ongewenst. Waar polarisatie ontstaat, neemt verdraagzaamheid af. De partijen trekken zich terug op hun eigen stellingen en staan niet meer open voor de ander en zijn ideeën. Dat is funest voor het pedagogisch klimaat. Kennisontwikkeling is immers niet mogelijk zonder open te staan voor nieuwe inzichten en nuanceringen.

Leerlingen brengen een bijzonder groot deel van hun tijd door op school. Met name daar leggen ze de basis voor hun verdere maatschappelijke ontwikkeling. Ze leren er wat ze kunnen en waar hun grenzen liggen, en hoe ze die door samen te werken kunnen verleggen. De school is een plaats waar ze ontdekken wie ze zijn en hoe ze het best met anderen kunnen omgaan. Daarmee is de school een goede plaats om meer te leren over hoe ze voor zichzelf kunnen opkomen en hoe ze van betekenis kunnen zijn voor anderen. Kennis van mediation en de achtergronden ervan, maar vooral ook toepassing in de schoolpraktijk blijkt leerlingen enorm te helpen om op een andere manier naar hun eigen emoties en die van anderen te kijken. Het gaat om veel meer dan alleen maar sociale vaardigheden. Het gaat er ook om dat ze met anderen kunnen meeleven en zich in anderen kunnen inleven om zo een sfeer te scheppen waarin ze het beste uit zichzelf én uit de ander kunnen halen.

Peermediation – mediation door leerlingen voor leerlingen – is een instrument dat behulpzaam is bij het ontwikkelen van de belangrijke 21e-eeuwse vaardigheden (hoofdstuk 2). Iedereen beschikt in aanleg over deze vaardigheden, maar de school biedt een belangrijke context om ze verder te ontwikkelen. Onder de huidige generatie leerlingen bevinden zich de politici, politieagenten, rechters, zorgverleners, advocaten en mediators van de toekomst. Het ontwikkelen van hun vaardigheden en van hun visie op waar zij in de wereld naartoe willen, begint op deze leeftijd, op school. Waar een kind ook vandaan komt en waar het ook naartoe gaat, de 21e-eeuwse vaardigheden en het vermogen om conflicten te helpen oplossen, zijn altijd van belang voor de emotionele ontwikkeling en de burgerschapsvorming.

Mediators hebben geen formele, maar wel een belangrijke functie. Binnen school staan zij centraal in de expertiseontwikkeling rond mediation en conflicten. Ze ontwikkelen kennis over inzet van de methode en wat daar binnen deze school bij komt kijken, en over welke soorten conflicten of incidenten plaatsvinden.

Mediation op school is gericht op de volgende doelen:

- de sfeer op school positief beïnvloeden door het uitpraten van conflicten te stimuleren;
- onderwijsprofessionals ontlasten door leerlingen een aantal bemiddelende taken van hen te laten overnemen;
- gemotiveerde leerlingen een extra leerervaring geven die hen voorbereidt op situaties in hun latere leven waarin bemiddelingsvaardigheden een rol spelen;
- een methode ontwikkelen die aansluit bij de belevingswereld van leerlingen en die hen motiveert om wat zij in de training leren ook in de praktijk op school toe te passen.

Stap 6 Het mediationgesprek

Als alles duidelijk is, dan kan het mediationgesprek beginnen. Het doel van dit gesprek is om de conflictpartijen samen tot een redelijke oplossing te laten komen. Daarbij krijgen ze hulp van de mediators. De mediators hebben de taak ervoor te zorgen dat de emoties niet opnieuw hoog oplopen en dat geen van beide partijen in het gesprek te veel gaat overheersen – dan wordt het immers moeilijk om met allebei de partijen evenveel rekening te houden.

Hoewel de mediators van tevoren al een aardig beeld hebben van hoe het gesprek zal verlopen (ze hebben zich immers al goed in het conflict verdiept), zullen ze toch een aantal problemen tegenkomen waarop ze niet volledig zijn voorbereid. Om daar dan hun volle aandacht op te kunnen richten, is het goed om een vaste procedure te hanteren.

Voor het mediationgesprek met beide partijen aan tafel wordt de vaste mediationruimte gebruikt. Voor heel zware gevallen is de kamer van de directeur geschikt, omdat deze zelfs bij de (vanzelfsprekende) afwezigheid van de directeur een zeker gezag uitstraalt. Dit heeft als effect dat partijen zich meer inhouden in hun taalgebruik en beter nadenken over wat ze zeggen. De ruimte waar mediation plaatsvindt, de rol van de mediators in de school en de begeleiding die zij krijgen tijdens het proces zorgen dat het risico dat ze zelf slachtoffer worden van agressie minimaal is.

Nadat de voorbereidingen zijn afgerond, vindt het eigenlijke mediationgesprek met de ruziënde leerlingen plaats.

6a De mediator herhaalt het doel van het mediationgesprek

Voordat ze de mediationruimte binnengaan, vertelt de mediator zijn conflictpartij nogmaals wat de bedoeling is van het mediationgesprek. Hoe minder verwarring er is bij de betrokkenen, hoe kleiner de kans dat hun emoties in de weg gaan zitten.

Oefenen met conflicthantering

In de rollenspellen hierna worden steeds twee conflictpartijen aangewezen die ieder een van de rollen lezen en twee mediators die de bemiddeling gaan aanpakken. Voor het oefenen van een hele mediation gebruik je het stappenplan in hoofdstuk 8. Met de casussen kunnen ook kortere bemiddelingsoefeningen worden gedaan. Zo kan alleen het eerste gesprek met een conflictpartij en een bemiddelaar worden geoefend of direct worden begonnen met een mediationgesprek met alle betrokkenen. Hoewel de rolinformatie in elke casus al veel zegt over hoe de conflictpartij zich opstelt, geeft de coach vooraf steeds aan hoe moeilijk de conflictpartijen het de ander gaan maken, met andere woorden: hoe 'positioneel' ze gaan zijn.

Deze rollenspellen duren maximaal zo'n tien minuten. De aanwezigen die geen rol hebben, kunnen een observatieopdracht krijgen, zoals:

- Let op verbaal en non-verbaal gedrag.
- Welke vragen worden gesteld?
- In hoeverre worden afspraken gemaakt?
- In hoeverre volgen de deelnemers de voorgeschreven procedure?

Elk rollenspel wordt achteraf geëvalueerd. Daarbij wordt eerst de mediators gevraagd hoe zij het vonden gaan, met name wat goed ging. Vervolgens vertellen de conflictpartijen en observatoren wat zij goed vonden gaan. Vervolgens wordt de mediators gevraagd wat ze lastig vonden en pas daarna volgt feedback van anderen. Let er bij deze feedback op dat de regels uit hoofdstuk 6 worden gevolgd.

CASUS 3 Pesten

Pieter (13) heeft een opvallend grote neus en wordt door een groepje klasgenoten op school én op internet gepest. Bas (13) is de leider van het groepje en het meest actief op internet. Dat de mentor van Pieter heeft gezegd dat hij er geen aandacht aan moet besteden, heeft tot nu toe niet geholpen. Sterker nog: het gesar wordt steeds heftiger. Op verzoek van de ouders van Pieter vindt een gesprek plaats. Pieter voelt zich zo rot door het gesar dat hij rondloopt met de gedachte een eind aan zijn leven te maken. Stom genoeg heeft hij dat op internet gezet en dit was voor de treiteraars een extra reden om hem te sarren. Op internet hebben ze zelfs gereageerd met een aanmoediging.

Rol Pieter

Pieter is een heel aardige slimme jongen, maar erg gevoelig. Hij vindt zo langzamerhand dat hij ontzettend lelijk is, ook al probeert zijn moeder hem van het tegendeel te overtuigen. Zij heeft net zo'n neus en kan er prima mee leven. Zijn ouders hebben met hem gepraat over een andere school, maar Pieter is ervan overtuigd dat hij ook daar gepest zal worden. Zijn cijfers zijn de laatste tijd aan het kelderen. Dat was de directe aanleiding voor zijn ouders om bij de school aan te dringen op een gesprek.

Rol Bas

Bas is erg actief op internet. Hij heeft veel volgers en merkt dat die vooral positief op hem reageren als hij anderen beledigt. Vooral als het slachtoffer zelf reageert, melkt hij dit helemaal uit. Maar eigenlijk vindt hij het niet echt leuk dat Pieter onder de pesterijen lijdt. Hij vindt hem best een aardige vent. Verder merkt Bas dat zijn populariteit bij de leraren behoorlijk aan het afnemen is sinds zijn mentor de andere docenten op de hoogte heeft gebracht na een telefoontje van de ouders van Pieter. Hij is overigens niet degene die die aanmoediging aan Pieter om er een eind aan te maken op internet heeft gezet, maar zijn invloed op de anderen is groot.